



LAPORAN PENELITIAN MULA
KUALITAS PELAYANAN PENYELENGGARAAN
BIMBINGAN TUGAS AKHIR PROGRAM (TAP)
FKIP UT

Oleh :
JUHANA

LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS TERBUKA
2005

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN MULA LEMBAGA PENELITIAN – UT

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. a. Judul Penelitian | : Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Bimbingan Tugas Akhir Program (TAP) FKIP UT |
| b. Bidang Penelitian | : Penelitian Kelembagaan |
| c. Klasifikasi Penelitian | : Penelitian Mula |
| 2. a. Nama Peneliti | : Juhana, Spd |
| b. NIP | : 132 309 575 |
| c. Golongan/Pangkat | : - |
| d. Jabatan Akademik | : Tenaga Pengajar |
| e. Fakultas/Jurusan | : FKIP UT/ Pendidikan Bahasa dan Seni |
| 3. Lama Penelitian | : 6 (enam) bulan |
| 4. Biaya Penelitian | : Rp.600.000 (Enam Ratus Ribu Rupiah) |
| 5. Sumber Biaya | : Lembaga Penelitian UT |

Pondok Cabe, Oktober 2005



Mengetahui,
Dekan FKIP UT,

Drs. Rustam, M.Pd
NIP. 131 925 717

Peneliti,

Juhana, S.Pd
NIP. 132 309 575

Pembimbing,

Drs. Ojat Darajat, M.Buss
NIP. 131 945 658

Menyetujui,
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian
Kepada Masyarakat

Drs. Agus Joko Purwanto, M.Si
NIP. 132 002 049

Ka. Puslitgasis

Dr. Sugilar
NIP. 131 671 932

Abstrak

Tutorial sebagai salah satu layanan bantuan belajar kepada mahasiswa Universitas Terbuka (UT) sangat berperan dalam meningkatkan keberhasilan mahasiswa dalam menjalankan studinya. TAP merupakan evaluasi akhir program yang harus ditempuh mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademik dan administrasi tertentu. TAP merupakan mata kuliah yang mempunyai tingkat kesulitan yang cukup tinggi (Panduan TAP, 2005) sehingga kegiatan bimbingan TAP banyak diminati oleh mahasiswa.

Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan bimbingan TAP di perlukan perencanaan, persiapan dan pelaksanaan yang baik. Kualitas pelayanan bimbingan yang baik tidak hanya membawa dampak positif bagi mahasiswa dalam menjalankan studinya tetapi juga untuk keberlangsungan kegiatan pembimbingan itu sendiri. Oleh karena itu evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan pembimbingan sangat diperlukan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan bimbingan TAP di masa yang akan datang. Penelitian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana kualitas layanan penyelenggaraan bimbingan TAP FKIP UT.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui pemberian kuesioner kepada mahasiswa, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyelenggaraan bimbingan TAP di FKIP UT adalah baik. Namun demikian ada beberapa hal yang masih perlu mendapat perhatian seperti masalah fasilitas yang meliputi ruangan, meja, kursi, OHP dan lain-lain serta jumlah pertemuan yang belum memadai.

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberi masukan bagi penyelenggara bimbingan sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas pembimbingan TAP selanjutnya.

Kata kunci:

Kualitas Pelayanan, Bimbingan TAP

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Abstrak	ii
Daftar Isi	iii
BAB I	
Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	2
BAB II	
Tinjauan Pustaka	3
A. Pelayanan Mahasiswa	3
B. Layanan Akademik	5
C. Tugas Akhir Program (TAP)	6
BAB III	
Metodologi Penelitian	10
A. Tempat dan Waktu	10
B. Metode Penelitian	10
C. Populasi dan Sampel	10
D. Instrument Penelitian	11
E. Teknik Analisis Data	13
F. Jadwal Penelitian	13
BAB IV	
Hasil dan Pembahasan	14
A. Pelaksanaan Bimbingan TAP	14
B. Kualitas Pelayanan Bimbingan TAP	14
BAB V	
Kesimpulan dan Saran	21
Daftar Pustaka	22
Lampiran	23

KUALITAS PELAYANAN PENYELENGGARAAN BIMBINGAN TUGAS AKHIR PROGRAM (TAP) FKIP - UT

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tutorial sebagai salah satu layanan bantuan belajar kepada mahasiswa Universitas Terbuka (UT) sangat berperan untuk meningkatkan keberhasilan mahasiswa dalam menjalankan studi. Salah satu tutorial yang cukup penting bagi mahasiswa adalah tutorial dalam bentuk bimbingan Tugas Akhir Program (TAP). TAP merupakan evaluasi akhir program yang harus ditempuh mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademik dan administrasi tertentu. TAP merupakan mata kuliah yang mempunyai tingkat kesulitan yang cukup tinggi (Panduan TAP, 2005) sehingga keberadaan bimbingan TAP ini banyak diminati oleh mahasiswa. Walaupun Tutorial Tatap Muka Rancangan Khusus (TTM-RK) yang juga merupakan jenis tutorial yang ditawarkan dan memberikan kontribusi terhadap nilai akhir cukup besar yaitu 30%, namun tidak banyak mahasiswa yang berminat. Sementara untuk tugas TAP hasil bimbingan yang terstruktur mulai tahun 2006 nanti akan memberikan kontribusi nilai sebesar 50%.

Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan bimbingan TAP di perlukan perencanaan, persiapan dan pelaksanaan yang baik. Dengan demikian penyelenggara dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada mahasiswa terutama dalam proses kegiatan pembimbingan. Dengan adanya penyelenggaraan bimbingan yang baik diharapkan akan memotivasi mahasiswa untuk belajar sehingga dapat meningkatkan nilai / hasil belajar. Kualitas pelayanan bimbingan yang baik tidak hanya membawa dampak positif bagi mahasiswa saja tetapi juga untuk keberlangsungan kegiatan pembimbingan itu sendiri. Semakin baik pelayanan yang

diberikan, semakin banyak mahasiswa yang mengikuti pembimbingan, begitu pula sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai yang diharapkan mahasiswa, tentu akan menurunkan minat dan partisipasi mahasiswa. Oleh karena itu evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan pembimbingan sangat diperlukan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan bimbingan TAP di masa yang akan datang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan penyelenggaraan bimbingan TAP terhadap mahasiswa FKIP - UT masa uji 2005.1

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan penyelenggaraan bimbingan TAP terhadap mahasiswa FKIP - UT masa uji 2005.1

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberi masukan bagi penyelenggara bimbingan TAP sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pembimbingan TAP.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Mahasiswa

Pelayanan merupakan salah satu unsur yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap institusi apapun, termasuk Universitas Terbuka (UT). Apalagi UT yang merupakan satu-satunya Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Indonesia yang berbeda dengan PTN lainnya yang bersifat konvensional. Salah satu perbedaan yang paling signifikan adalah pada proses pembelajarannya. Universitas Terbuka menerapkan sistem belajar jarak jauh yang berarti bahwa pembelajaran tidak dilakukan secara tatap muka melainkan menggunakan media baik media cetak (modul) maupun non-cetak (audio/video, radio televisi, dan komputer / internet). Sehingga untuk menjadi mahasiswa UT dibutuhkan kemandirian yaitu belajar secara mandiri yang berarti belajar atas prakasa atau inisiatif sendiri.

Dalam sistem belajar jarak jauh yang menekankan pada kemandirian mahasiswa bukan berarti sama sekali mahasiswa tidak memerlukan bimbingan dan layanan dalam proses belajar mereka. Justru karena keadaannya yang demikian mahasiswa UT juga memerlukan bimbingan dan layanan ketika mereka menghadapi kesulitan dalam proses belajar. J. Prasanth Kumar (2004, hal. 15) mengatakan tentang hal ini:

The students of open learning need support service in order to overcome barriers of learning which result from the loneliness of the students working on their own.

Sehingga dengan demikian bimbingan dan layanan terhadap mahasiswa jarak jauh tetap diperlukan. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk memberikan bantuan atau kemudahan bagi kemajuan dan keberhasilan mahasiswa dalam studi mereka. Pentingnya pelayanan terhadap mahasiswa ini juga dikemukakan oleh K.B Power, Santosh Panda dan Veena Bhalla (2000) yang mengungkapkan bahwa pelayanan mahasiswa bertujuan agar proses belajar menjadi lebih mudah dan lebih menarik bagi mahasiswa. Bahkan Lazunzi (1998) mengatakan bahwa 'sistem pelayanan

mahasiswa harus lebih dahulu diutamakan sebelum melaksanakan program belajar jarak jauh itu sendiri' (Lazunzi dalam K.B Power, 2000 hal. 82). Ini menunjukkan bahwa pelayanan mahasiswa sangat penting untuk diperhatikan apalagi bagi mahasiswa yang mengikuti pendidikan jarak jauh. Mahasiswa tersebut memiliki hambatan-hambatan yang merupakan konsekuensi dari sistem belajar jarak jauh dan kemandiriannya itu. Menurut J.Prasanth Kumar (2000) terdapat tiga jenis hambatan yang dialami oleh mereka yaitu:

1. Hambatan akademik

Walaupun materi – materi yang terdapat dalam bahan ajar telah disiapkan dan dibuat sedemikian baiknya tetapi tetap tanpa bantuan layanan mahasiswa, mereka akan kesulitan dalam mempelajarinya. Bisa saja mereka merasa tidak mengerti atau tidak dapat mengikuti isi dari materi tersebut. Sehingga pada akhirnya akibat terburuk yang mungkin terjadi adalah mereka tidak dapat menyelesaikan studinya.

2. Hambatan keterampilan belajar

Perhatian yang intensif kepada mereka harus diberikan untuk pengembangan keterampilan-keterampilan belajar yang berhubungan dengan kebutuhan mereka dalam memahami buku materi pokok agar materi kuliah yang mereka terima dapat bermanfaat.

3. Hambatan institusional

Dengan belajar jarak jauh berarti mahasiswa menjalani sebuah sistem pendidikan yang tidak biasa. Mereka harus menghadapi dan menangani masalah mereka sendiri. Disinilah pentingnya pelayanan mahasiswa itu diadakan. Mereka membutuhkan berbagai informasi, masukan, saran, dan bantuan. Misalnya tentang bagaimana cara mengikuti tutorial, bagaimana cara belajar jarak jauh dan juga masukan- masukan lain yang bersifat non-akademik.

B. Layanan Akademik

Ada dua jenis pelayanan mahasiswa dalam pendidikan jarak jauh yaitu pelayanan akademik dan non akademik, sesuai yang dikemukakan oleh Ormond Simpson (2000, hal 6) yang menyatakan:

Student support falls into two broad areas. The first is academic support which deals with supporting students with cognitive, intellectual and knowledge issues of specific course or set of courses. The second is non academic support or counseling support, the support of students in the affective and organizational aspect of their studies.

Layanan akademik bertujuan untuk membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan belajar yang dibutuhkan dan juga untuk meningkatkan rasa percaya diri bahwa mereka mampu menyelesaikan studinya. Pentingnya pelayanan terhadap mahasiswa juga berdasarkan dari berbagai masalah yang dihadapi sebagai mahasiswa jarak jauh. Bukan hanya masalah psikologis yang dialami tetapi juga masalah akademik, yang dapat memberikan dampak terhadap motivasi, kebiasaan dan pola belajar (Neelam Chaudhary, 1995). Keterpisahan dalam bersosialisasi baik dengan sesama mahasiswa maupun tutor dan kemandirian dalam proses pembelajaran adalah juga merupakan masalah yang dapat mempengaruhi keberlangsungan studi mereka. Oleh karena itu pelayanan akademik terhadap mahasiswa sangat diperlukan dalam sistem pendidikan jarak jauh. Kegiatan pelayanan akademik yang dilakukan di UT misalnya layanan bantuan belajar yang berupa tutorial tatap muka, tutorial tertulis, dan tutorial elektronik. Selain itu ada juga pelayanan bimbingan akademik yang kegiatannya meliputi layanan konsultasi mengenai strategi belajar, pemilihan program studi, pemilihan mata kuliah, dan konsultasi bimbingan Tugas Akhir Program (TAP). Semua kegiatan layanan akademik ini diadakan dalam rangka membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar secara mandiri.

Tutorial sebagai salah satu bentuk pelayanan akademik, merupakan pelayanan bimbingan belajar yang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya bahwa mahasiswa jarak jauh dengan karakter kemandiriannya itu, tidak memiliki kesempatan bertukar pikiran untuk membahas materi-materi yang terdapat dalam bahan ajar. Oleh karena itu mereka membutuhkan masukan atau

penjelasan tentang materi pelajaran yang tidak dipahami. Tutorial merupakan salah satu tempat bagi mereka untuk mendapatkan hal tersebut. Kegiatan tutorial dibimbing oleh tutor sebagai fasilitator.

Dalam tutorial terkandung berbagai aspek yaitu bantuan belajar, interaksi tutor dengan mahasiswa, dan interaksi mahasiswa dengan mahasiswa. Kegiatan tutorial dimaksudkan untuk membantu mahasiswa memecahkan berbagai masalah belajar dengan kegiatan tambahan informasi, diskusi, dan kegiatan lainnya yang dapat meningkatkan motivasi belajar mahasiswa sehingga tujuan akhirnya yaitu membantu mahasiswa menyelesaikan studinya dengan baik dapat tercapai.

C. Tugas Akhir Program (TAP)

Tugas Akhir Program (TAP) adalah *exit requirement* yang wajib ditempuh oleh seluruh mahasiswa program sarjana. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, TAP adalah mata kuliah yang mempunyai tingkat kesulitan yang tinggi sehingga banyak mahasiswa yang memerlukan bimbingan TAP. Mahasiswa program sarjana harus mengikuti ujian akhir dalam bentuk ujian TAP. Ujian TAP bertujuan untuk menilai penguasaan kompetensi mahasiswa selama mengikuti studi pada program studi yang diambilnya. TAP merupakan serangkaian tugas berbentuk permasalahan, kasus-kasus atau pertanyaan yang diangkat dari masalah nyata pembelajaran bidang studi yang harus dipecahkan oleh guru (Panduan TAP, 2005, hal 3). Dalam Panduan TAP (2005, hal 3-4), disebutkan bahwa soal dalam TAP memiliki karakter sebagai berikut.

1. Menuntut kemampuan berpikir tingkat tinggi

Soal TAP tidak menguji jenjang berfikir yang bersifat ingatan atau hapalan. Melainkan menguji kemampuan mahasiswa diantaranya menerapkan suatu konsep atau teori untuk memecahkan masalah-masalah yang terdapat dalam kasus, menganalisis penyebab suatu masalah, mensintesis informasi sehingga membentuk kesatuan baru yang utuh, atau memberikan evaluasi atas suatu kasus.

2. Substansi TAP bersifat problematik, menyeluruh, dan terbuka- terarah.

Yang dimaksud *problematic* ialah soal-soal itu memuat permasalahan yang hanya dapat dijawab bila mahasiswa menguasai konsep-konsep bidang ilmu, keguruan kependidikan, kepribadian dan keprofesionalan yang memadai. *Menyeluruh* artinya jawaban yang diminta menuntut kemampuan mahasiswa untuk mengaitkan unsur unsur keilmuan dari berbagai mata kuliah secara terpadu dengan fenomena atau situasi nyata dalam pembelajaran. *Terbuka-terarah* artinya soal-soal TAP memungkinkan mahasiswa menjawab dari sudut pandang yang berbeda berdasarkan teori, prinsip, prosedur yang telah dipelajarinya.

Jadi soal TAP tidak hanya menguji penguasaan mahasiswa per mata kuliah melainkan menguji penguasaan kompetensi yang terdapat dalam program studi S1 yang ditempuhnya. Berdasarkan ketentuan yang tertuang dalam Panduan TAP, agar penyelenggaraan bimbingan TAP berjalan dengan baik, maka perlu diperhatikan rambu-rambu sebagai berikut.

a. Prinsip-prinsip kegiatan pembimbingan TAP

- Kegiatan bimbingan diberikan dalam bentuk tutorial tatap muka.
- Bimbingan TAP dilakukan di bawah koordinasi UPBJJ-UT berdasarkan permintaan mahasiswa dengan tanggungan biaya mahasiswa sendiri.
- Materi bimbingan : penjelasan tentang TAP serta latihan kasus-kasus dan cara penyelesaiannya.
- Diadakan sebanyak 6 kali @ 120 menit.

b. Pola Kegiatan Pembimbingan Tugas Akhir Program (TAP) pada bimbingan

Tabel 1. Pola Kegiatan Pembimbingan TAP

Pertemuan	Kegiatan
I	<ul style="list-style-type: none">• Orientasi TAP (apa, mengapa, dan bagaimana TAP)• Review substansi mata kuliah PTK• Brainstorming masalah pembelajaran yang dihadapi• Pekerjaan rumah membuat kasus pembelajaran
II	<ul style="list-style-type: none">• Diskusi tentang langkah-langkah dalam memahami dan menganalisis kasus (8 langkah)• Tutor menyampaikan satu atau beberapa kasus pembelajaran dan solusinya• Tutor bersama mahasiswa mengembangkan kasus

	<p>pembelajaran dan solusinya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Latihan menganalisis kasus
III	<ul style="list-style-type: none"> • Latihan menganalisis kasus dan menemukan solusi masalah
IV	<ul style="list-style-type: none"> • Latihan dan menganalisis kasus dan menemukan solusi masalah
V	<ul style="list-style-type: none"> • Uji coba dan diskusi
VI	<ul style="list-style-type: none"> • Uji coba dan diskusi tentang persiapan menghadapi ujian

Sumber : Panduan Tugas Akhir Program (TAP) (2005, hal 8– 9)

Keberhasilan penyelenggaraan bimbingan adalah apabila pihak-pihak yang terkait di dalamnya yaitu mahasiswa, tutor dan penyelenggara melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang ada. Mahasiswa, tutor, dan penyelenggara harus mempersiapkan segala sesuatunya dengan baik agar pembimbingan berjalan dengan baik pula sehingga apa yang mereka harapkan dapat terwujud.

Bagi mahasiswa yang akan mengikuti bimbingan TAP harus memenuhi persyaratan akademik dan administrasi lebih dahulu. Persyaratan akademik yang harus dipenuhi oleh mereka antara lain, IPK minimal 2,00, telah lulus mata kuliah minimal N-19 dan telah lulus mata kuliah tertentu yang dipersyaratkan sesuai dengan program studi mereka. Contoh persyaratan administrasi yang harus mereka penuhi antara lain, tanda bukti pendaftaran TAP, surat keterangan mengajar, fotokopi ijazah dan lain sebagainya. Selain itu mahasiswa juga harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan untuk mengikuti bimbingan TAP seperti, menyerahkan berkas pendaftaran sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan, datang tepat waktu ketika bimbingan dan lain sebagainya.

Bagi tutor yang akan melakukan pembimbingan TAP harus memiliki persyaratan pula yang harus dipenuhi diantaranya, menguasai materi TAP, telah mengikuti penataran tutor, mengisi surat kesediaan menjadi tutor dan lain-lain. Agar pelaksanaan bimbingan berjalan dengan baik, seorang tutor harus memperhatikan apa saja yang

menjadi tugasnya dalam pembimbingan TAP. Tugas-tugas seorang tutor antara lain, menyiapkan kasus-kasus pembelajaran dan cara penyelesaiannya, membuat rancangan pembimbingan, membuat soal uji coba dan penyelesaiannya dan sebagainya yang kesemuanya itu dilakukan sebelum pembimbingan. Sedangkan tugas yang harus dilakukan selama pelaksanaan pembimbingan yaitu antara lain menyiapkan orientasi TAP, membimbing mahasiswa mengelompokkan masalah – masalah yang muncul berdasarkan kriteria tertentu, membimbing mahasiswa mereview substansi TAP, membimbing mahasiswa menyajikan dan menganalisa kasus dan sebagainya. Jika seorang tutor mempersiapkan dan melaksanakan semua tugas-tugas tersebut di atas dengan baik, maka penyelenggaraan bimbingan TAP akan berjalan dengan baik.

Sama seperti mahasiswa dan tutor, pihak penyelenggara pun memiliki tugas – tugas yang harus dilakukan sebelum dan selama pelaksanaan bimbingan TAP. Persiapan yang harus dilakukannya penyelenggara sebelum bimbingan dilaksanakan diantaranya mengelola pendaftaran TAP, merekrut tutor, menetapkan lokasi pembimbingan dan ujian dan sebagainya. Sementara tugas penyelenggara selama pelaksanaan bimbingan berlangsung yaitu diantaranya mengkomunikasikan pelaksanaan bimbingan dan ujian TAP, memonitor keberlangsungan pembimbingan TAP, dan membuat laporan pelaksanaan pembimbingan dan ujian TAP.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan waktu

Penelitian ini dilakukan di FKIP- UT Pondok Cabe. Waktu yang diperlukan untuk melaksanakan penelitian ini adalah enam bulan, mulai Maret sampai September 2005.

B. Metode Penelitian

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Data yang telah terkumpul dinalisis secara deskriptif dengan menggunakan persentase. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelayanan akademik yang berupa penyelenggaraan bimbingan Tugas Akhir Program (TAP).

C. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa FKIP-UT yang mengikuti bimbingan TAP di Pondok Cabe dari semua jurusan kecuali PGSD dan program studi Pendidikan Kewarganegaraan (karena tidak ada pesertanya), pada masa ujian 2005.1. Sementara yang dijadikan objek penelitian ini adalah seluruh anggota populasi yang mengikuti bimbingan TAP masa uji 2005.1 yang berjumlah 51 orang.

Berikut Tabel rincian data mahasiswa:

Tabel 2. Data mahasiswa yang mengikuti tutorial TAP 2005.1

No	Jurusan	Program Studi	Jumlah mahasiswa
1.	PMIPA (Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam)	Pendidikan Matematika	11
		Pendidikan Kimia	8
		Pendidikan Biologi	8
		Pendidikan Fisika	7
2.	PBS (Pendidikan Bahasa dan Seni)	Pendidikan Bhs.Indonesia	6
		Pendidikan Bhs.Inggris	5

No	Jurusan	Program Studi	Jumlah mahasiswa
3.	PIPS (Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial)	Pendidikan Ekonomi	6

D. Instrumen Penelitian

Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk mahasiswa yang berisi 10 pertanyaan dan saran tentang kualitas pelayanan penyelenggaraan bimbingan TAP. Berikut Tabel definisi variable yang digunakan:

Tabel 3. Definisi Istilah

Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Indikator	Instrumen
Kualitas layanan bantuan belajar	Menurut Christopher Lovelock dalam Freddy Rangkuti (2002), ada lima kriteria umum atau standard yang menentukan kualitas jasa, yaitu: 1. Reliability (Keandalan) <i>yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.</i>	Pembimbingan TAP dilakukan pada waktu yang tepat, pemanfaatan waktu yang efisien, serta rentang waktu yang memadai	- Ketepatan waktu - Pemanfaatan waktu oleh tutor - Jumlah waktu pertemuan - Kualitas pelayanan secara keseluruhan	Pertanyaan no 1, 2, 7, dan 10

Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Indikator	Instrumen
	<p>2. Emphaty (Empati) <i>yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.</i></p>	Pembimbingan TAP dilakukan dengan suasana yang menyenangkan serta dapat menimbulkan motivasi belajar.	<p>- Suasana pembimbingan yang menyenangkan</p> <p>- Penciptaan motivasi belajar</p>	Pertanyaan no 4 dan 8
	<p>3. Assurance (Jaminan) <i>yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.</i></p>	Pembimbingan TAP dilakukan oleh tutor yang berkualitas dan dengan sistematika penyampaian materi yang baik	<p>- Penguasaan materi tutor</p> <p>- Sistematika penyampaian materi tutor</p>	Pertanyaan no 3 dan 5
	<p>4.Responsiveness (Ketanggapan) <i>yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.</i></p>	Tujuan bimbingan TAP adalah untuk membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar secara mandiri dan untuk menghadapi ujian TAP.	- Membantu dalam menghadapi ujian TAP	Pertanyaan no 9

Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Indikator	Instrumen
	5. Tangible (Bukti langsung), <i>yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.</i>	Pembimbingan TAP harus memiliki fasilitas yang memadai.	- Fasilitas bimbingan seperti ruangan, meja, kursi, papan tulis, dan OHP	Pertanyaan no 6

E. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dari hasil kuesioner dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan statistik dekriptif (persentase).

F. Jadwal Penelitian

Tabel 4. Jadwal Penelitian

NO.	KEGIATAN	BULAN					
		3	4	5	6	7	8
1.	Penyusunan proposal	√					
2.	Pengumpulan data melalui kuesioner		√				
3.	Pengolahan data			√			
4.	Analisis data				√		
5.	Penyusunan laporan					√	
6.	Penyempurnaan laporan						√

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Bimbingan TAP

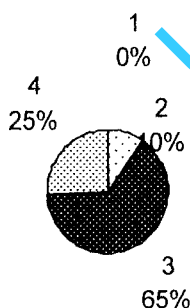
Pelaksanaan bimbingan TAP untuk semester 2005.1 dilaksanakan pada tanggal 20 Maret sampai dengan 10 April bertempat di SD Dharma Karya Pondok Cabe Tangerang. Bimbingan TAP ini diikuti oleh 51 orang mahasiswa yang sebarannya dapat dilihat pada Tabel 1.

Bimbingan TAP dilaksanakan pada hari minggu sebanyak 4 kali pertemuan, masing-masing pertemuan berlangsung selama 180 menit. Jika mengacu pada Pedoman TAP khususnya point prinsip-prinsip kegiatan pembimbingan TAP, seharusnya bimbingan TAP diadakan sebanyak 6 kali @ 120 menit. Tetapi berdasarkan kesepakatan bersama antara tutor dan mahasiswa mereka menyetujui untuk mengadakan pertemuan sebanyak 4 kali @ 180 menit dengan alasan efisiensi waktu dan tenaga.

B. Kualitas Pelayanan Bimbingan TAP

Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh mahasiswa diperoleh data tentang kualitas pelayanan bimbingan TAP yang mereka ikuti dengan penjelasan sebagai berikut.

1. Ketepatan waktu pelaksanaan bimbingan



- 1 = Kurang
- 2 = Cukup
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

Diagram di atas menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelaksanaan bimbingan TAP adalah **baik**. Ini terlihat dari jawaban mahasiswa sebanyak 65% yang menyatakan demikian. Bahkan 25% dari mereka menjawab **sangat baik**. Hanya 10% yang menyatakan **cukup** dan tak seorang pun (0%) yang menjawab **kurang baik**.

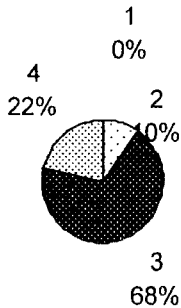
Ini menunjukkan bahwa pihak penyelenggara, tutor, dan mahasiswa sendiri memiliki kedisiplinan yang baik dalam ketepatan waktu. Jika satu saja dari salah satu pihak tersebut tidak tepat waktu, tentunya pelaksanaan bimbingan tidak akan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2. Pemanfaatan waktu oleh tutor



Dari diagram ini terlihat bahwa tutor dapat memanfaatkan waktu yang ada dengan **baik**. Sebanyak 62% mahasiswa menyatakan hal itu dan 20% menyatakan **sangat baik**. Hanya 16% yang menyatakan **cukup** walaupun ada juga 2% dari mereka yang merasa **kurang**. Walaupun hanya 2% yang menyatakan tutor kurang memanfaatkan waktu dengan baik, namun hal ini perlu menjadi perhatian. TAP merupakan mata kuliah yang cukup sulit dimana tidak mudah bagi mahasiswa untuk cepat memahami materi, mungkin saja diperlukan waktu yang panjang untuk mengerti suatu materi. Sehingga jika tutor tidak dapat memanfaatkan waktu dengan baik maka bisa jadi pemahaman mahasiswa terhadap materi kuliah yang sedang ditutorialkan tidak maksimal.

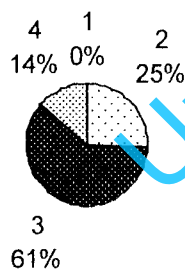
3. Kemampuan penguasaan materi tutor



- 1 = Kurang
- 2 = Cukup
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

Diagram ini menunjukkan bahwa kualitas penguasaan materi tutor adalah **baik**. Ini tergambar dari 68% mahasiswa yang merasa demikian bahkan 22% menjawab **sangat baik**. Tidak seorang pun (0%) yang menjawab **kurang** dan hanya 10% yang menyatakan **cukup**. Ini merupakan suatu kenyataan yang baik bagi tutor. Menguasai materi mata kuliah adalah hal yang sangat penting bagi seorang tutor. Penguasaan materi yang baik dapat mempengaruhi pemahaman mahasiswa terhadap materi yang sedang ditutorialkan. Karena dengan demikian tutor dapat memberikan penjelasan tentang materi kuliah semaksimal mungkin kepada mahasiswa.

4. Bagaimana tutor menciptakan suasana bimbingan yang menyenangkan



- 1 = Kurang
- 2 = Cukup
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

Dari diagram ini terlihat bahwa sebanyak 61% mahasiswa merasa tutor dapat menciptakan suasana bimbingan yang menyenangkan dengan **baik**. Sebanyak 14% dari mereka bahkan merasa **sangat baik**. Tidak satupun (0%) yang merasa suasana bimbingan **kurang** menyenangkan dan 25% mahasiswa merasa **cukup** senang ketika mengikuti bimbingan TAP ini. Hasil ini juga menunjukkan suatu keadaan yang baik yang harus dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan oleh tutor. Suasana bimbingan

yang menyenangkan dapat mempengaruhi suasana hati mahasiswa dalam mengikuti bimbingan. Dan ini sangat ditentukan oleh cara tutor menghantarkannya. Jika mahasiswa merasa bimbingan berjalan dengan menyenangkan tentunya hal ini akan membuat suasana belajar mereka juga menyenangkan.

5. Sistematika penyampaian materi oleh tutor



Diagram ini menggambarkan bahwa sebanyak 57% mahasiswa menilai bahwa sistematika penyampaian materi oleh tutor adalah **baik**. Sebanyak 16% mahasiswa menilai **sangat baik** dan 25% dari mereka menilai **cukup baik**. Walaupun hanya 2% yang menyatakan **kurang** tentang hal ini, tetapi ini bisa jadi masukan bagi tutor. Untuk dapat memberikan sistematika penyampaian materi dengan baik mungkin tutor dapat melihat kembali Panduan TAP pada butir mengenai pola kegiatan pembimbingan TAP.

6. Fasilitas tutorial (ruangan, meja, kursi, papan tulis, OHP)



Untuk masalah fasilitas tergambar pada diagram ini bahwa sebanyak 12% mahasiswa merasa fasilitas bimbingan **kurang baik**. Walaupun yang menyatakan **baik** lebih

banyak yaitu 53% dan **cukup** sebanyak 35% tetapi masalah fasilitas ini harus tetap menjadi perhatian, karena disamping masukkan dari yang 12% tadi yang merasa kurang, tidak satupun dari mahasiswa (0%) yang menjawab **sangat baik**. Fasilitas merupakan salah satu komponen yang dapat mempengaruhi suasana jalannya pembimbingan dan suasana hati orang-orang yang berada disekitarnya. Dilihat dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa pihak penyelenggara masih harus terus membenahi masalah yang satu ini. Karena cukup banyak mahasiswa yang merasa masalah fasilitas kurang baik dan tak ada satupun yang menyatakan sangat baik.

7. Apakah waktu / jumlah pertemuan memadai



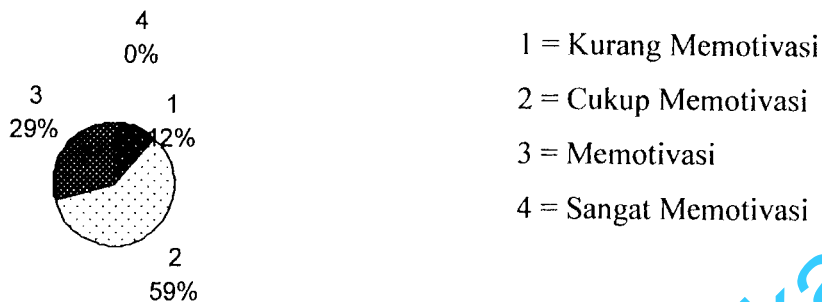
Untuk masalah waktu / jumlah pertemuan bimbingan TAP, dari diagram ini terlihat bahwa 45% mahasiswa merasa jumlah pertemuan **cukup memadai** sedangkan 43% menyatakan **memadai**. Walaupun ada juga mahasiswa yang merasa jumlah pertemuan bimbingan **kurang memadai**, hal ini dinyatakan oleh 12% mahasiswa. Dan tidak satupun dari mereka (0%) yang menyatakan bahwa waktu pertemuan bimbingan TAP ini **sangat memadai**.

Data tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak penyelenggara dan tutor untuk menawarkan jadwal tambahan. Karena disamping banyak sekali mahasiswa yang menulis pada bagian saran dan masukan agar jumlah pertemuan ditambah, juga dari hasil kuesioner yang menunjukkan tak satupun dari mereka yang merasa waktu pertemuan sangat memadai.

Penilaian mahasiswa yang seperti ini sangat mungkin berkaitan dengan tingkat kesulitan TAP. Mereka merasa belum memahami materi kuliah dengan baik dengan jumlah waktu yang tersedia. Sehingga kalau memang ada kesepakatan antara pihak

penyelenggara, tutor, dan mahasiswa itu sendiri untuk menambah jumlah pertemuan maka hal ini bisa dilaksanakan.

8. Pelayanan bimbingan TAP menimbulkan motivasi belajar



Walaupun pada butir nomor 4 terlihat bahwa tutor mampu menciptakan suasana bimbingan yang menyenangkan, tetapi ternyata hanya 29% mahasiswa yang merasa bahwa bimbingan ini dapat **memotivasi** belajar mereka. Bahkan 12% dari mereka menyatakan bimbingan ini **kurang memotivasi** mereka dan tak satupun (0%) yang menyatakan **sangat termotivasi** belajarnya. Tetapi walaupun demikian banyak juga yaitu 59% mahasiswa yang merasa bimbingan ini **cukup memotivasi** belajar mereka.

Ini menunjukkan bahwa ternyata suasana bimbingan yang menyenangkan belum tentu memotivasi belajar mereka. Hal ini terjadi mungkin karena materi yang dirasa sulit bagi mahasiswa. Ini bisa menjadi satu tugas lagi bagi tutor bagaimana untuk meningkatkan motivasi mereka dalam mengikuti bimbingan TAP sehingga diharapkan tidak ada lagi mahasiswa yang merasa kurang termotivasi.

9. Bimbingan ini dapat membantu dalam menghadapi ujian TAP



Keberadaan bimbingan TAP ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa yang mengikutinya. Ini terlihat dari diagram di atas yang menunjukkan bahwa sebanyak 49% mahasiswa merasa bimbingan TAP ini **sangat membantu** mereka dalam menghadapi ujian. Jumlah ini lebih besar dari yang menjawab **membantu** yaitu 35% dan 14% merasa bimbingan ini **cukup membantu** mereka. Namun ada juga yang merasa bimbingan ini **kurang membantu** mereka dalam menghadapi ujian TAP yaitu 2% mahasiswa yang menyatakan demikian. Walaupun persentasinya hanya 2% namun adalah sangat baik jika tutor mencari tahu mengapa mahasiswa merasa demikian. Kiranya hal ini juga berkaitan pada hasil butir nomor 8 yaitu mengapa bimbingan TAP ini kurang memotivasi mereka. Sehingga dengan mengetahui penyebabnya diharapkan semua mahasiswa dapat merasakan manfaat bimbingan TAP.

10. Kualitas pelayanan (secara keseluruhan) pelaksanaan bimbingan TAP.



Pada akhirnya secara keseluruhan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan bimbingan TAP adalah baik. Kesimpulan ini dapat dilihat dari diagram di atas yang menunjukkan bahwa sebanyak 63% mahasiswa menilai **baik** terhadap pelaksanaan bimbingan TAP ini. Bahkan 12% dari mereka menyatakan **sangat baik** dan tidak seorang pun (0%) yang menilai **kurang** baik. Sedangkan 25% mahasiswa menilai pelaksanaan bimbingan ini **cukup** baik. Walaupun demikian masih ada pembenahan disana sini yang harus dilakukan agar kualitas pelayanan bimbingan TAP dapat menjadi jauh lebih baik, terutama pada komponen-komponen yang masih kurang yang tertera pada hasil kuesioner.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Secara keseluruhan kualitas pelayanan penyelenggaraan bimbingan TAP di FKIP UT Pondok Cabe dapat dikatakan baik. Hal ini berdasarkan kajian terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam instrument, tentang; ketepatan waktu, pemanfaatan waktu oleh tutor, kemampuan penguasaan materi dan penciptaan suasana bimbingan yang menyenangkan oleh tutor, sistematika penyampaian tutor, fasilitas bimbingan seperti meja, kursi, OHP dan lain-lain, jumlah pertemuan, penciptaan motivasi belajar, dan bimbingan tersebut dapat membantu mahasiswa menghadapi ujian TAP serta pelayanan pihak penyelenggara bimbingan.

B. SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Mempertahankan keberadaan bimbingan TAP tetapi diikuti dengan perbaikan dan peningkatan oleh semua pihak, baik pihak penyelenggara maupun tutor.
2. Menindaklanjuti masukan-masukan yang disampaikan mahasiswa seperti masalah fasilitas dan jadwal pertemuan.
3. Perlu ada kesepakatan antara pihak penyelenggara, tutor dan mahasiswa mengenai jadwal tambahan.
4. Mengingat cukup banyaknya persentasi mahasiswa yang menyatakan bahwa bimbingan TAP kurang memotivasi, maka tutor diharapkan mengadakan pendekatan kepada mahasiswa untuk mengetahui apa yang menjadi penyebab kurangnya motivasi belajar mereka dalam mengikuti bimbingan TAP.
5. Saran yang banyak disampaikan peserta bimbingan TAP adalah agar bimbingan TAP dapat memberi kontribusi pada nilai akhir. Selain itu, saran lain yang juga banyak disampaikan adalah agar jumlah pertemuan ditambah.

DAFTAR PUSTAKA

Simpson, Ormond (2000), *Supporting Students in Opening and Distance Learning*, London, Kogan Page

J. Prasanth Kumar (2004), *Open University Students Support Service*, New Delhi, Discovery Publishing House

Universitas Terbuka (2005), *Katalog Universitas Terbuka*, Jakarta, Universitas Terbuka

Universitas Terbuka (2005), *Panduan Tugas Akhir Program (TAP)*, Jakarta, Universitas Terbuka

Power, K.B, Panda, Santosh & Bhalla, Veena (2000), *Performance Indicators in Distance Higher Education*, New Delhi, Aravali Books International

Chaudhary, Neelam (1995), *New Horizons in Distance Education*, New Delhi, Uppal Publishing House

Ramanujam, P. Renga (2002), *Distance Open Learning*, India, Shapira Publications

Freddy Rangkuti (2002), *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama

KUESIONER

Yth. Mahasiswa Peserta Bimbingan Tugas Akhir Program (TAP)

Kuesioner ini dibagikan kepada Anda dengan tujuan untuk mendapatkan informasi sehubungan dengan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Bimbingan TAP. Informasi yang diperoleh dari Anda sangat berguna bagi kami untuk menganalisis hal tersebut. Untuk mengisi kuesioner ini, silakan Anda menjawab setiap butir pertanyaan dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang Anda pilih. Kami berharap Anda mengisi angket ini dengan jujur dan apa adanya. Atas partisipasi dan bantuan Anda kami mengucapkan terima kasih.

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana menurut Anda tentang ketepatan waktu pelaksanaan bimbingan.	<input type="checkbox"/> Kurang <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik
2.	Bagaimanakah pemanfaatan waktu oleh tutor.	<input type="checkbox"/> Kurang <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik
3.	Bagaimanakah kemampuan penguasaan materi tutor.	<input type="checkbox"/> Kurang <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik
4.	Menurut Anda bagaimana tutor menciptakan suasana bimbingan yang menyenangkan.	<input type="checkbox"/> Kurang <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik
5.	Menurut Anda bagaimana sistematika penyampaian materi oleh tutor.	<input type="checkbox"/> Kurang <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik

6.	Bagaimana menurut Anda dengan fasilitas bimbingan (ruangan, meja, kursi, papan tulis, OHP).	<input type="checkbox"/> Kurang <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik
7.	Menurut Anda apakah waktu / jumlah pertemuan memadai.	<input type="checkbox"/> Kurang memadai <input type="checkbox"/> Cukup memadai <input type="checkbox"/> Memadai <input type="checkbox"/> Sangat memadai
8.	Menurut Anda apakah bimbingan ini menimbulkan motivasi belajar Anda.	<input type="checkbox"/> Kurang memotivasi <input type="checkbox"/> Cukup memotivasi <input type="checkbox"/> Memotivasi <input type="checkbox"/> Sangat memotivasi
9.	Menurut Anda apakah bimbingan ini dapat membantu Anda dalam menghadapi ujian TAP.	<input type="checkbox"/> Kurang membantu <input type="checkbox"/> Cukup membantu <input type="checkbox"/> Membantu <input type="checkbox"/> Sangat membantu
10	Bagaimana menurut Anda kualitas pelayanan (secara keseluruhan) pihak penyelenggara bimbingan.	<input type="checkbox"/> Kurang <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik

11. Khusus nomor 11, berikanlah saran / masukkan Anda untuk perbaikan bimbingan Tugas Akhir Program (TAP) selanjutnya.

.....

.....

.....

.....

.....